上牧町職員に対するカスタマーハラスメント対策基本指針

第１　策定の趣旨

近年、行政サービスの利用者や来庁者等から職員に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求などの、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応が全国の自治体で課題となっています。こうした行為は、職員の心身に大きな負担を与えるだけでなく、窓口業務の停滞を招き、結果として他の住民サービスの低下にもつながるおそれがあります。

本町においても、職員が安心して業務に従事できる環境を確保するとともに、公正かつ円滑な行政運営を維持するため、カスタマーハラスメントに対する町の基本的な考え方及び対応方法を明らかにするものとして、この指針を策定します。

第２　定義

１　カスタマーハラスメントの定義

この指針において「カスタマーハラスメント」とは、町民、来庁者、事業者等（以下「町民等」という。）からの要求・言動のうち、その要求の内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるものをいいます。

要求内容自体に正当な理由がある場合であっても、その実現の手段・態様が社会通念に照らして著しく不相当であれば、カスタマーハラスメントに該当し得ることに留意します。

２　職員の範囲

この指針における「職員」とは、町長、副町長及び教育長並びに一般職の職員（会計年度任用職員及び再任用職員を含む。）をいいます。

第３　適用範囲

この指針は、来庁、電話、電子メール、書面、SNS 等あらゆる手段によるやり取りにおいて、町の事務事業に従事する全ての職員が町民等と接する場面に適用します。

第４　基本方針

・組織として対応する：カスタマーハラスメントへの対応は職員個人に委ねず、所属を挙げて組織的に対応します。

・職員を守る：正当な理由なく職員の人格や尊厳を傷つける言動から職員を守ることを最優先します。

・毅然として対応する：不当な要求には応じず、必要に応じて対応を打ち切る、警察・弁護士等の外部専門機関と連携するなど、毅然とした対応を行います。また、必要に応じて、町民等とのやり取りについて、あらかじめ告知した上で、録音・録画を行います。

・誠実な対応との両立：住民からの正当な意見・要望・苦情については、引き続き真摯に耳を傾け、行政サービスの向上に生かします。

第５　カスタマーハラスメントの分類及び具体例

代表的な言動の分類は、次の表のとおりです。個別の事案については、要求内容の妥当性と手段・態様の相当性の両面から総合的に判断します。

分類	具体的な言動の例
身体的な攻撃	殴る、蹴る、物を投げつける、突き飛ばす など
精神的な攻撃（暴言・威圧）	怒鳴る、大声を出す、人格を否定する発言、「バカ」「税金泥棒」等の暴言、脅迫的な言動　など
過度な要求・拘束	土下座の強要、長時間にわたる居座り・電話の拘束、同じ内容を繰り返し要求する執拗な言動　など
名誉・信用の毀損	SNS やロコミサイト等での誹謗中傷、事実に基づかない情報の拡散、個人を特定した攻撃　など
差別的・セクシュアルな言動	性別・年齢・障害等に関する差別的発言、性的な言動、つきまといなど
不当な要求	法令・制度上認められない対応の要求、正当な理由のない特別扱いの要求、金品の要求　など

第６　未然防止のための取組

・庁舎内やホームページ、町公式 SNS 等で「カスタマーハラスメントを許さない」旨を周知します。

・窓口や電話対応において、通話録音・防犯カメラ等の活用を進め、記録を残せる環境を整備します。

・複数職員での対応、対応時間の目安の設定など、特定の職員に負担が集中しない体制を整えます。

・接遇研修やハラスメント対応研修を定期的に実施し、初期対応の標準化を図ります。

第７　発生時の対応

１　初期対応

・相手の話を遮らずに聴き、要求内容を正確に把握します。

・対応者一人で抱え込まず、早期に上司へ報告・相談します。

・暴言・威圧的な言動があった場合は、行為をやめるよう明確に伝えます。

２　組織的対応

・所属長は、対応者の交代、複数対応への切替えなど、必要な措置を速やかに講じます。

・対応内容は日時・発言内容等を記録し、組織で情報共有します。

・悪質性が高いと判断される場合は、対応を打ち切ることができます。

３　法的対応

・暴行、脅迫、業務妨害等が疑われる場合は、警察へ相談・通報します。

・必要に応じて顧問弁護士等の専門家に相談し、法的措置を検討します。

第８　相談体制

カスタマーハラスメントの被害を受けた職員又はそのおそれがある職員は、所属長又は人事担当課に相談することができます。相談者に対しては、不利益な取扱いを行いません。相談内容に関するプライバシーは保護します。

第９　町、所属長及び職員の責務

１　町の責務

職員が安心して働ける就業環境を確保するため、必要な体制整備、研修の実施及びこの指針の周知を行います。

２　所属長の責務

所属職員がカスタマーハラスメントを受けた場合に組織的に対応できるよう、日頃から体制を整え、被害を受けた職員のケアに努めます。

３　職員の責務

丁寧な接遇を心掛けるとともに、カスタマーハラスメントに該当するおそれがある言動を受けた場合は、一人で抱え込まず速やかに組織へ報告します。

第 10　周知及び啓発

この指針は、職員に周知するとともに、町ホームページ等を通じて町民及び事業者等に対しても広く周知し、理解と協力を求めます。

第 11　見直し

この指針は、社会情勢の変化や運用状況を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

附　則

この指針は、令和８年１０月１日から施行します。

対応マニュアル

カスタマーハラスメントへの対応原則

カスタマーハラスメント判断基準

□　苦情・クレームの「対象」は町のどのような行為か。具体的に特定できるか。

□　「理由」は何か。いつ、どこで、誰が、どのような被害等を受けたのか。

　事実関係を明らかにする証拠や証言はあるか。

□　「要求」は何か。町行政と因果関係があるか。違法、不当ではないか。

　理由との相当性はあるか。

□　「要求行為」は違法、不当ではないか。対応に大きく時間が割かれるなど、業務

　に影響は生じていないか。

(1)組織的に対応する

ア　速やかに上司に報告する

職員は、苦情やクレームへの対応に苦慮する状況にある場合、事態が悪化する前に速やかに上司（課長補佐、係長等）に報告します。上司は、部下職員の対応に目を配り、対応に苦慮している状況を把握し、または部下職員から相談があった場合は、対応を交代したり、同席して対応し、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然と適切に対応します。

イ　複数で対応する

対応は、相手と同数以上の人数で行い、対応する前に会話の記録、緊急時の通報などそれぞれの役割分担を決めておきます。

ウ　責任者は対応しない

責任者が対応してしまうとその場での判断を求められ、その後も責任者が対応しなければならなくなることから、相手が「あなたでは話にならない、責任者を出せ」など要求しても、応じることなく、「私が担当ですので、お話を伺います」「上司には私から報告します」などと告げ、責任者には対応させないようにします。

エ　場所を選定する

対応は、管理権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放するなどして室内の状況が確認できるようにし、できるだけ密室状態にしないようにします。

オ　時間を設定する

カスタマーハラスメントへの対応に長時間を割かれると、職員に過度な負担を与えるだけでなく、業務への支障を生じ、結果的に行政サービスを低下させることにもなりかねないことから「業務の都合上、〇時までならお話しを伺うことができます」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。話しが進展しなければ、「約束の時間となりました。これ以上お話しをお聞きしても、私どもの考えはお伝えしたとおりですので、お引き取りください」と告げ、対応を終了します。なお、相手方の特性に応じた対応が必要なケースや、事実関係の把握に時間を要するケースもあることから、対応終了は、状況や場面に応じて適切に判断します。

【目安時間】

電話対応の場合　・・・　３０分
対面対応の場合　・・・　６０分

暴行、脅迫、暴言、誹謗、中傷といった悪質な行為については、設定した時間にならなくとも対応終了を判断する

カ　事案を所属長に報告し、所属で共有する

対応終了後、事実関係を時系列で整理して、所属長に報告します。また、再度苦情等があった場合には、所属内の他の職員が対応することも想定されることから、事案を所属内で共有し次回の対応に備えます。他の部署と連携した対応が必要になる場合などは、速やかに関係部署に連絡し、対応について協議します。

・警察に通報する必要がある事案
・弁護士に相談する必要がある事案
・カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
・その他報告することが適当であると認められる事案

キ　個別の対応方針を定めて所属内で共有する

繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ定めて所属内で共有し、誰が対応しても統一した対応がなされるよう備えます。

（２）　毅然と対応する

ア　議論は避ける

無用な議論をすると、矛盾した説明や失言に至り、それを突かれるおそれがあることから、議論は避け、要求に端的に回答するようにします。

イ　曖昧な発言はしない

回答にあたっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言や、その場しのぎの回答はしないように注意します。事実関係の確認が必要なものは、即答せず、「事実関係を確認

してから後日回答します」と対応します。

ウ　発言内容を録音する

話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的になり口調や威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑制するため、会話を録音します。録音にあたっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため、録音させていただきます」などと録音の目的を説明し、相手の同意を得ることを基本としますが、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、同意を得ることなく録音して差し支えありません。

エ　警告する

脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのなら、これ以上はお話しできかねますので、そのような発言は控えてください」などと告げ、適宜、不当な言動を止めるよう複数回、警告します。

オ　対応を中止する

警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、町として対応できないことを求めている場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了します。また、生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。

（３） 法的に対応する

ア　庁舎管理権の行使

「上牧町庁舎管理規則（以下「規則」という。）」では、公務の適正かつ円滑な執行及び庁舎の保全をはかるため、庁舎等内における禁止事項及び退去事項を定めていますので、違反者に対しては、庁舎等からの退去を命ずることができます。対応を終了しても退去が見込めない場合は、複数回、退去するよう警告し、それでも退去せず対応を求める場合は、禁止事項の面会を強要等（規則第１２条第８号）に該当するものとして、庁舎管理者が退去を命ずるものとします。

イ　警察に通報する

退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物破損等などの犯罪行為（犯罪に当たる可能性がある場合も含む）がある場合は、「警察に通報する」旨を告げて、警察に通報します。

ウ　弁護士に相談する

対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然と対応することが重要です。弁護士に相談した上で対応している旨を告げることで、相手の行為が止むこともあります。町としての対応や回答内容に法的問題がないか確認する必要がある場合や、相手が「訴えてやる」と主張するなど訴訟に発展する可能性がある場合、法的な対応を検討する必要がある場合などは、弁護士に相談します。